



CONVENTION D'UTILITE SOCIALE

Note relative aux attentes de la Communauté urbaine d'Arras

Le présent document a vocation à présenter aux bailleurs sociaux, disposant d'un patrimoine locatif sur le territoire communautaire, les attentes que la Communauté Urbaine d'Arras, et les 24 communes qui la composent, souhaitent leur exprimer à l'occasion de la démarche d'élaboration des Conventions d'Utilité Sociale.

Les élus communautaires ont souhaité que cette contribution constitue **la base d'un dialogue constructif entre la collectivité et chaque bailleur** amorcé à l'occasion des réunions de présentation et d'échanges organisées à l'initiative du bailleur au titre de l'association règlementaire de la Communauté Urbaine à la démarche d'élaboration (Décret n°2009-1486 du 3 décembre 2009).

Au-delà, ils souhaitent que les débats qui seront engagés à partir de cette contribution territoriale soient **les prémisses :**

- **d'une part, d'une contractualisation à venir** entre chaque bailleur et la collectivité à l'échelle du territoire communautaire **intégrant en particulier un volet Gestion Urbaine de Proximité pour les ensembles résidentiels présentant un fort enjeu de qualité de service.**
- **d'autre part, d'une organisation de travail à formaliser** permettant de donner encore plus de lisibilité aux politiques conduites tout en recherchant davantage de coordination.

La Convention d'Utilité Sociale est donc, avant tout, une opportunité de travailler collectivement à **la mise en cohérence des objectifs poursuivis par les bailleurs sociaux et par les collectivités.** En particulier, il s'agira, sur notre territoire, de garantir la prise en compte, par les bailleurs, de la stratégie territoriale développée notamment au titre :

- du **Programme Local de l'Habitat** adopté, par la CUA, le 8 février 2008,
- de la **Convention de délégation des aides à la pierre** signée le 31 mars 2008,
- des **Conventions A.N.R.U** contractualisées sur les deux quartiers en renouvellement urbain : Les Nouvelles Résidences (St Laurent-St Nicolas) et Résidence St Pol (Arras)
- des **Conventions « qualité de service »** en Z.U.S,
- des **plans d'actions** thématiques développés ou en cours d'élaboration concernant le logement des jeunes, des personnes âgées, des étudiants, des ménages en difficultés,...

La présente note synthétise les attentes de la collectivité tant en termes de diagnostic à approfondir qu'en termes d'objectifs souhaités sur chacune des **4 thématiques** suivantes, centrales dans la C.U.S, pour lesquelles les priorités communautaires sont également présentées.

- ▶ **L'offre en logement, en hébergement et la vente de logements**
- ▶ **La rénovation technique et thermique du patrimoine**
- ▶ **La politique d'attribution, mutation et droit au logement**
- ▶ **La gestion urbaine de proximité et la qualité de service**

Pour chacun des ces thèmes, seront présentés ci-après **les éléments de diagnostic que les collectivités souhaitent faire préciser et les objectifs qu'elles expriment à l'intention des bailleurs.**

Ces attentes, telles que formulées, sont issues d'**une démarche de travail** animée par la Communauté Urbaine d'Arras reposant sur la réalisation de **diagnostics communaux** et la réflexion conduite au sein de **4 groupes thématiques communautaires** associant les représentants élus des communes.

Cette expression des attentes territoriales, qui devra trouver écho au-delà du seul Conventionnement d'Utilité Sociale, s'inscrit enfin en cohérence avec le cadre législatif et réglementaire rappelé dans la « **Note relative aux enjeux et objectifs de l'Etat dans le Département du Pas de Calais** », transmise par l'Etat aux bailleurs à l'occasion de la démarche d'élaboration des C.U.S.

1 – L'OFFRE EN LOGEMENT ET HEBERGEMENT – VENTE DE LOGEMENT

► LA STRATEGIE TERRITORIALE

La Communauté Urbaine d'Arras souhaite poursuivre le développement d'une offre neuve en logement aidé sur son territoire tout en veillant, dans le cadre des objectifs quantitatifs et territorialisés du P.L.H, à répondre qualitativement aux besoins des ménages, exprimés au travers de la demande en logement et en hébergement, que ce soit en termes de coût du logement, de localisation et de typologie.

Le territoire ayant bénéficié, au cours des dernières années, d'une production significative de logements aidés à loyer majoré (P.L.S), la Collectivité souhaite **recentrer la production vers des logements plus accessibles en coût (Loyer + Charges) qui prennent en compte l'accueil des ménages modestes et en difficulté (PLUS-PLAI)**. Il s'agit également de veiller à la **diversité de l'offre en termes de taille de logements** et de **localisation (urbain/rural) et de favoriser l'accessions sociale dans l'existant via la vente de logements ou le développement de la location-accession**.

► RAPPEL DES OBJECTIFS DU P.L.H ET DE LA CONVENTION DE DELEGATION ET ETAT D'AVANCEMENT

Depuis 2005, 250 logements aidés ont été financés, en moyenne par an, pour un objectif défini à minima de 150 logements dans le P.L.H et à 213 logements dans le cadre de la Convention de Délégation des Aides à la Pierre.

Si cette offre apparaît quantitativement suffisante, des efforts restent à faire sur le plan qualitatif. En effet, il apparaît qu'elle reste :

- **insuffisamment sociale** (32% de PLS et 7% de PLAI) au regard de l'analyse de la demande (3863 demandes de logements au 1^{er} juillet 2009 dont 75% de ménages aux ressources inférieures au plafond de Ressources PLAI) réalisée sur le territoire à partir des données de l'Association Régionale pour l'Habitat.
- **marquée par un déficit en très petits et en grands logements** au vu des caractéristiques des logements qui se libèrent chaque année sur le territoire.

Les mêmes tendances sont constatées en termes de livraisons. Il conviendra donc de combler ces écarts, dans les programmations à venir notamment, en **développant la production de PLAI dans les programmes neufs (PLUS) et dans le secteur diffus notamment en mobilisant les aides très incitatives communautaires récemment délibérées (Budget de 500 000€ pour l'aide à l'équilibre financier des opérations en PLAI dans le diffus.)**

Il s'agira également de **veiller à maintenir une production de logement aidé en milieu rural** pour répondre aux besoins de maintien à domicile des personnes âgées et de parcours résidentiel des jeunes ménages.

► LES ELEMENTS DE DIAGNOSTIC ATTENDUS (QUESTIONS POSEES AUX BAILLEURS)

- Quelle est la **stratégie de développement** du bailleur sur le territoire de la CUA ? en opérations neuves (quantitatif) ? en opérations d'acquisition-amélioration dans l'ancien ? en location-accession P.S.L.A (quel volume) ? en milieu urbain et milieu rural ?
- Quelle est sa **stratégie financière** (fonds propres, désinvestissement,...) ?
- Quelle analyse le bailleur fait-il de la **tension du marché arrageois** ? analyse de la demande ? position de locatif aidé/privé ?
- Quelle est la stratégie du bailleur en termes de **taille de logements, de normes énergétiques** ?
- Quelle est la stratégie du bailleur en matière **d'offre d'hébergement** ? Maisons-relais ? Résidence Sociale ? Reconstruction d'un CHRS ?
- Quels sont les **critères de mise en vente du patrimoine** ? quels sont les objectifs du bailleur sur le territoire de la CUA ?

► LES OBJECTIFS SOUHAITES PAR LA COLLECTIVITE

Offre en logements

- **Maintenir le rythme actuel** de production par bailleur pour atteindre **au minimum, par an, 120 logements PLUS et développer la location – accession (30 PSLA)**
- Tendre vers une **mixité des programmes** : 30% de locatif aidé, 20% accession aidée et 20% de PLAI au minimum
- Tendre vers une **densité minimale** : 50log/ha pour Arras, 30 à 40 log/ha pour les communes suburbaines, 20 log/ha pour les communes rurales dans tout programme de plus de 40 logements
- Répondre aux **besoins spécifiques** : 200 logements étudiants à 2013, béguinage pour personnes âgées (T 3), grandes familles (20% de Type 4 en locatif collectif et 10% de Type 5 en locatif individuel), jeunes ménages, personnes handicapées (part minimale de logements adaptés à intégrer dans les programmes en fonction des opportunités de localisation et d'accessibilité).
- Viser, dès 2011, la **norme BBC** pour au moins 50% des logements financés
- Augmenter l'**offre en petits logements et en grands logements** dans les programmations.
- Maintenir une **offre en logements aidés dans les communes rurales** pour personnes âgées et jeunes ménages (conformément aux objectifs du P.L.H)

Offre en logements très sociaux

- Produire environ **35 PLAI familiaux par an** (objectif du PLH + rattrapage du retard 2008-2009) : 20% dans la programmation PLUS en neuf et au minimum 10 logements par an en diffus en acquisition- réhabilitation
- Produire une **offre de logements adaptés aux gens du voyage** (une vingtaine de logements) selon un cahier des charges élaboré par la CUA

Offre en hébergement et logements d'insertion

- 35 places en **maison-relais dont résidence accueil**
- 60 à 90 places en **Résidence Sociale**
- **La reconstruction du Petit Atre (CHRS)** : environ 50 places

La vente de logements

- Souhait de développer le parcours résidentiel en promouvant l'accès sociale à la propriété : objectif de **50 ventes effectives / an sur le territoire**
- **En cas de mise en vente, nécessité de compenser l'offre vendue et de réinvestir les produits de la vente sur le territoire** (opérations neuves ou adaptations de logements)

2 – LA RENOVATION TECHNIQUE ET THERMIQUE DU PATRIMOINE

D'une façon générale, la Collectivité a une très faible connaissance des plans de rénovation technique et thermique des bailleurs. Il est essentiel, qu'à l'occasion des Conventions d'Utilité Sociale, les Plans Stratégiques de Patrimoine des bailleurs soient présentés et motivés.

La collectivité souhaite avoir **la lisibilité des projets de rénovation technique et thermique du bailleur à court, moyen et long terme** et que soient pris en considération **les enjeux énergétiques (maîtrise des charges) qui guide l'élaboration actuelle du Plan Climat territorial.**

En termes d'accessibilité, le recensement des logements accessibles, dans le cadre de la Commission Intercommunale d'Accessibilité, constitue une obligation légale à laquelle il est également demandé aux bailleurs de s'associer.

► LES ELEMENTS DE DIAGNOSTIC ATTENDUS (QUESTIONS POSEES AUX BAILLEURS)

- Quelle est l'ancienneté du patrimoine du bailleur ? par typologie d'habitat (la part des logements individuels et collectifs) ?

Accessibilité

- Combien de **logements sont aujourd'hui accessibles et / ou adaptés aux handicaps** ? (les localiser). De quelles adaptations s'agit-il ? Quels sont les objectifs du bailleur en termes d'adaptation et de mise en accessibilité ?
- Comment le bailleur gère-t-il **les demandes d'adaptation des logements** ? Quel degré de satisfaction de ces demandes ? De quel outil dispose le bailleur pour faire coïncider l'offre et la demande ?

Energie

- Quelle est **la répartition des logements** par classe énergétique ? Combien de logements sont classés en **E,F,G** ? Quels sont **les objectifs du bailleur** en termes de rénovation thermique (nombre de logements et calendrier) ? Quel a été **le mode d'évaluation de ce classement** ?
- Quelles sont les **ambitions du bailleur en termes d'exemplarité** ?
- Quelle est la **position du bailleur / contribution des locataires aux gains énergétiques** ? Quelles modalités de **suivi du couple (Loyer + Charges)** ?

Démolitions

- Quelle est la stratégie du bailleur en termes de **démolition** ? Sites prioritaires ? Nombre de logements ? Quelle stratégie en termes de **reconstitution de l'offre** (localisation ? typologie ?)

Adaptation-restructuration

- Quels sont les enjeux **d'adaptation et de restructuration de l'offre existante** repérés par le bailleur (adaptation de l'offre à la demande) ?
 - accessibilité / adaptation au handicap ?

- transformation typologique ?
- Domotique / Personnes âgées ?
- Fibre optique ?
- Quelle stratégie par rapport aux **P.A.V.** (Points d'apports volontaires) lors des réhabilitations ?
- Quelle stratégie sur la question du stationnement des **2 roues motorisés et vélos** ?

Ascenseurs

- Quelle **politique en matière de maintenance et d'investissement** ? Où en est le bailleur par rapport à ses obligations légales ?

Sécurité

- Quelle politique le bailleur souhaite-t-il mettre en place en matière de **détecteurs incendie** ? (locataires en place ?, entrants ?)
- Quelle est la **politique technique** développée par le bailleur au changement de locataire lors des relocations (conformité des installations) ?
- Quelle **politique technique (matériaux) en matière de sécurité** ?

► LES OBJECTIFS SOUHAITES PAR LA COLLECTIVITE

Les attentes de la Collectivité portent principalement sur la connaissance de **la stratégie patrimoniale du bailleur** : ses priorités en termes d'intervention, les segments de patrimoine prioritaires : nombre de logements, sites, nature des interventions (investissement et maintenance).

Accessibilité

- **Recenser l'offre existante accessible et adaptée.**
- **Informers la collectivité** des demandes d'adaptation de logements, des suites envisagées par le bailleur dans la perspective **d'un travail coordonné avec les partenaires locaux** (Maison Départemental Pour les Personnes Handicapées, CLIC,...)
- Souhait que les produits de la vente de logements soient en partie réinjectés dans les travaux d'adaptation du logement au handicap et/ou au vieillissement.

Energie

- **Engager prioritairement la rénovation énergétique des bâtiments en classe E, F, G** en vue d'atteindre **a minima la classe énergétique C**
- Associer les collectivités à la concertation sur les modalités d'application de **la contribution du locataire aux gains énergétiques**
- Réaliser **100% des Diagnostics de Performance Energétique** dans les deux ans.

Démolition

- Nécessité de reconstituer l'offre avant démolition avec maintien du taux d'effort (Loyer + Charges)

Adaptation et restructuration

- Prise en compte de la problématique de **maintien à domicile**, du **tri-sélectif** dans tout programme de réhabilitation et de la **problématique de stockage des 2 roues motorisés et vélos.**

Ascenseurs

- **Réaliser les travaux de mise en conformité des ascenseurs** dans les délais règlementaires

Sécurité

- **Pose et maintenance des détecteurs de fumée par le bailleur** (avec modalités de prise en charge financière bailleur/locataire à définir)
- Définition d'**une politique technique (matériaux, conception) intégrant la problématique Sécurité.**

3 – POLITIQUE DE MUTATION – ATTRIBUTION ET DROIT AU LOGEMENT

La Collectivité souhaite que les bailleurs se mobilisent autour de **4 ENJEUX PRIORITAIRES** :

- **la fluidité des parcours résidentiels** au travers notamment d'**une gestion active des mutations**,
- le maintien (ou le retour à) **des équilibres de peuplement** au travers de **la définition d'objectifs partagés de peuplement** (Charte de peuplement, notamment sur les sites sensibles) et d'**une gestion concertée des attributions** tant dans le processus que dans les finalités recherchées.
- la lisibilité des modalités de **mise en œuvre des contingents** (collectivités, 1%, Etat)
- **la coopération inter-bailleurs** permettant d'assurer la solidarité des bailleurs sur le relogement des publics prioritaires.

► LES ELEMENTS DE DIAGNOSTIC ATTENDUS (QUESTIONS POSEES AUX BAILLEURS)

Mutations

- Quelles sont les **durées moyennes d'occupation** ? Quels sont les segments de patrimoine à fort taux de rotation ?
- Comment le bailleur met-il en œuvre **la mobilité interne au sein de son parc** ?
- Quels sont **les critères de priorité des bailleurs** dans le traitement des demandes de mutations ?
- Quelle est la part des attributions que le bailleur réserve à la satisfaction des mutations ?
- Quels sont **les freins à la satisfaction des demandes de mutation** ? Quels sont les segments de patrimoine sur lesquels ces freins opèrent ?
- Comment le bailleur gère-t-il **les situations d'urgence sociale** ? Qu'entend-il par urgence sociale ?
- Comment le bailleur gère-t-il **les mutations en logements adaptés et accessibles** pour les ménages présentant un handicap ? De combien en dispose-t-il dans son patrimoine? Quel est le processus d'attribution de ces logements ?
- Comment le bailleur gère-t-il **les sous-occupations de grands logements (dont les PLAI)** ?
- Quelle politique commerciale du bailleur pour une mobilité interne non pénalisante?

Politique d'attribution

- Quelle est **la hiérarchie actuelle des loyers** et la classification des groupes ?
- Quelle est la position du bailleur par rapport à la refonte de la **grille de loyers** ? sa politique en termes de surloyer ? Combien de ménages sont impactés par le sur-loyer ?
- Quelle est la part actuelle des ménages (ressources PLAI) dans les ZUS et hors ZUS ?
- Quels sont **les critères d'attribution des bailleurs** ? (taux d'effort, nature des revenus, ...) Quels sont ses **outils de pilotage** garantissant les équilibres de peuplement ?
- Quelle a été la contribution de chaque bailleur au relogement des familles prioritaires (accès 1 FSL) au cours des trois dernières années ?
- Combien de **logements** sont **vacants** ? De quelle vacance s'agit-il ? Quelle stratégie pour y remédier ?
- Combien de **FSL accès** et de **Loca-pass mobilisés** ?

Les contingents réservataires

- Quels sont les bilans actuels de l'utilisation du **contingent des collectivités** ? (en termes d'attribution).
- Comment le bailleur va-t-il identifier **les logements inscrits dans le contingent préfectoral** ?

Les coopérations inter-bailleurs

- Quelles sont les **coopérations développées entre bailleurs** autour des relogements prioritaires ?

► LES OBJECTIFS SOUHAITES PAR LA COLLECTIVITE

Processus d'attribution

- La communication aux communes du planning prévisionnel des **commissions d'attribution** (sur 3 ou 6 mois)
- La transmission aux communes concernées du listing des candidats proposés avec positionnement des 3 priorités par logement (10 jours avant la commission).
- La transmission annuelle au maire et à l'EPCI du **bilan des attributions** réalisées
- L'engagement dans la mise en place de la **demande unique de logement**.

Politique de mutation

- La définition par le bailleur, en concertation avec la collectivité, d'un mode de résolution des **urgences sociales** (notion à définir)
- L'identification des **logements accessibles et/ou adaptés au handicap et/ou au vieillissement**.
- La mise en œuvre d'un plan d'actions visant à **l'adéquation entre l'occupation et la typologie de l'offre existante et tout particulièrement en PLAI**

Politique d'attribution

- La participation des bailleurs aux **diagnostics sociaux partagés liés au logement** animés par la Collectivité
- La définition **d'objectifs partagés de peuplement spécifique** sur les secteurs socialement sensibles dont les secteurs ANRU sur la base d'un diagnostic de peuplement reposant sur une méthodologie commune aux bailleurs.
- Ne pas procéder à des **relogements prioritaires** (PDALPD, DALO, ..) sur les secteurs **ZUS** ou sensibles
- La transmission à la Collectivité du **bilan annuel des attributions**

Gestion des contingents

- Souhait de la Collectivité que **le contingent préfectoral** ne soit pas prioritairement utilisé sur les zones sensibles (ZUS notamment)
- Volonté de la Collectivité qu'une concertation très étroite soit engagée entre le bailleur et les communes sur l'opportunité et les modalités de **l'accompagnement des familles concernées par une attribution au titre du contingent préfectoral**.
- Production par le bailleur d'**un bilan annuel de l'utilisation des différents contingents**

Occupation sociale du parc

- Transmission à la Collectivité d'**un bilan régulier** (périodicité à définir) **de la situation d'occupation du parc de logement social**.

4 – GESTION URBAINE DE PROXIMITE

La Collectivité souhaite un engagement fort de la part des bailleurs sur chacune des **thématiques** détaillées ci-après qui composent la Gestion Urbaine de Proximité à laquelle les collectivités (CUA et Villes) s'associent pleinement.

Le partenariat est déjà largement développé sur les différentes thématiques de la G.U.P mais reste à consolider. Force est de constater la diversité des pratiques développées par territoire et par bailleur ce qui nuit parfois à la lisibilité des politiques conduites par les bailleurs et contribue à la difficulté d'articuler les politiques.

La qualité de service, au travers de la Gestion Urbaine de Proximité, est un facteur essentiel d'attractivité de l'offre en logement aidé et du bien vivre tant individuel que collectif. Aussi, la Collectivité souhaite un engagement fort des bailleurs au travers de la contractualisation **avec chaque bailleur**, au-delà des sites inscrits dans la démarche ANRU, d'**une convention urbaine de gestion de proximité**, sur les ensembles résidentiels présentant un fort enjeu de qualité de service.

► LES ELEMENTS DE DIAGNOSTIC ATTENDUS (QUESTIONS POSEES AUX BAILLEURS)

Prévention des expulsions

- Quelles ont été les principales causes d'expulsion sur le territoire (impayés ? Troubles de voisinage ?...)
- Quelle est la **situation des impayés** de loyer ? son **évolution** par type d'impayés ?
 - moins de 3 mois
 - assignations
 - demande de concours de la force publique
 - pré-expulsions (Concours accordés).
- Quelles sont les **pratiques des bailleurs en matière de traitement des impayés** ?
 - en termes de prévention pour les impayés de moins de trois mois ?
 - en termes de mobilisation des partenaires ?
 - en termes de traitement des impayés récurrents et structurels ?
- Quelle est la **politique de mobilité** du bailleur en cas d'impayés lourds ?
- Quels **dispositifs d'information** des locataires sont mis en place autour de la question des **consommations énergétiques** ?

Gestion des réclamations

- Quel dispositif de mesure de la satisfaction des locataires le bailleur met-il en place ?
- Quels sont les engagements du bailleur en termes de mode et de délais de traitement ?

Gardiennage – Surveillance

- Quels sont les **effectifs affectés au gardiennage** (en ETP) sur chacun des groupes immobiliers ? **leur localisation** ?
- Comment le bailleur répond-il à ses obligations légales (1 gardien pour 100 logements collectifs) ?
- Quelles sont les missions du gardien (médiation, technique, répurgation,...) ?
- Quels sont les **dispositifs alternatifs éventuellement mis en place par le bailleur** ?

Entretien des Parties communes

- Quelles sont les **fréquences de nettoyage** ? et les dispositifs mis en place par le bailleur (régie ? prestataire ?) le week-end, aux périodes scolaires ?
- Distinguer les **espaces bâtis et les espaces non bâtis**.
- Le bailleur a-t-il une **politique de sur-entretien** sur les secteurs sensibles (Z.U.S) ?

Prévention – Tranquillité

- Quelles sont les pratiques des bailleurs face à des situations de **dégradations courantes** en termes de délai de réparations notamment ?

Tri-sélectif – Gestion des encombrants

- Quels sont les dispositifs mis en place par le bailleur pour **la gestion des encombrants** ?

Résidentialisation

- Quelles sont les **intentions des bailleurs en matière de résidentialisation** ? En quoi, sur le patrimoine du bailleur, la résidentialisation peut participer d'une **stratégie de diversification de l'offre (vente)** ?
- Quel **impact sur le couple Loyer + Charges** le bailleur envisage-t-il ?

Gestion des départs/arrivées

- Quelle est la politique du bailleur en termes de **remise en état du logement avant relocation** ?

Gestion sociale

- Quelle **ingénierie le bailleur** développe-t-il en termes d'**accompagnement social dans le logement et d'animation de projets collectifs** ?
- Le bailleur dispose-t-il d'un **Fonds d'Initiative Habitants** ?
- De quels **outils** dispose le bailleur pour **maîtriser le peuplement** des ensembles immobiliers et **orienter les stratégies d'attributions** ? Quelles sont les modalités de partage de ces orientations ?
- Quelle est la politique de proximité du bailleur ?

Citoyenneté – Vie Collective

- Quels sont les dispositifs mis en place par le bailleur pour **la gestion des troubles de voisinage** ?
- Quelle implication dans les **dynamiques collectives** : voisins solidaires ?, Habitants relais ?, Fêtes des voisins ?, ...le bailleur mobilise-t-il pour cela les **dispositifs contrats aidés** ?

Insertion / Emploi

- Quelle **politique d'insertion** est pratiquée par le bailleur ? (clauses, chantier, autres,...)
- **Comment les publics de notre territoire sont-ils mobilisés** au titre de cette politique ?
- Le bailleur est-il impliqué dans les projets locaux : **chantiers éducatifs permanents, chantier nature, ...**

► LES OBJECTIFS SOUHAITES PAR LA COLLECTIVITE

Prévention des expulsions

- Une priorité pour la Collectivité : **le traitement précoce des impayés.**
- Souhait de développer, sur le territoire communautaire, les **Commissions impayés** favorisant la concertation entre le bailleur et les partenaires autour du diagnostic et des moyens à mobiliser pour le traitement des situations d'impayés.
- Souhait que soit mise en place entre la CUA et le bailleur **un dispositif de veille sur les demandes de Concours de la Force Publique.**
- Souhait que le bailleur développe un dispositif (partenariat, communication,...) de sensibilisation des locataires à l'enjeu de **maîtrise des consommations énergétiques.**

Gestion des réclamations

- Souhait de mettre en place un dispositif de **gestion des réclamations non satisfaites**, associant la collectivité : fiche relais entre le bailleur et la commune ?
- L’affichage aux locataires des engagements du bailleur (**charte des engagements, livret d’accueil,..**).
- La diffusion auprès des collectivités des **bilans des enquêtes de satisfaction réalisées**.

Gardiennage et surveillance

- Le respect de l’obligation légale de 1 gardien (ETP) pour 100 logements collectifs
- La mise en annexe à la C.U.S de **la convention établie entre l’Etat et le bailleur en vue de l’abattement de 30% de la T.F.P.B**

Entretien des parties communes.

- Mise en place par le bailleur d’un dispositif permettant **une réactivité forte en cas de situations urgentes ou exceptionnelles**
- Organisation d’une **méthode de travail** aboutissant à des temps d’échanges programmés et réguliers entre le bailleur et les communes autour **des situations récurrentes et problématiques non solutionnées**

Chantier Sécurité

- Introduction par le bailleur de **clauses « Chantier sécurité » dans les appels d’offres**
- Développement par le bailleur **d’un plan de communication** à destination des locataires à l’occasion des chantiers

Prévention –Tranquillité

- Participation des bailleurs aux **cellules de veille**
- **Remontées d’informations mensuelles entre le bailleur et la Collectivité**
- **Remontées en temps réel** auprès de la Collectivité des informations dans une logique d’anticipation
- **Souhait d’une réactivité forte sur la réparation des dégradations courantes.**

Tri sélectif et gestion des encombrants

- Souhait **d’un travail de proximité** entre le bailleur et la collectivité sur la gestion des encombrants et la mise en place du tri sélectif.
- **La mobilisation du personnel de proximité** en vue de la sensibilisation des locataires

Gestion sociale

- Contribution active du bailleur au travail réalisé dans le cadre des diagnostics partagés liés au logement animés par la CUA
- Procéder à un **diagnostic partagé (Bailleurs – Villes – CUA) du peuplement sur** des secteurs à enjeux.
- Définir des **stratégies de peuplement concerté avec les collectivités** sur les secteurs à fort enjeu social

Vie collective - Citoyenneté

- Souhait d’une **implication du bailleur** dans les démarches collectives (Vie de quartier) favorisant l’exercice de la citoyenneté.

Emploi-Insertion

- Mise en œuvre par le bailleur d’une **politique d’insertion et mobilisation des habitants du territoire en concertation avec les collectivités et partenaires locaux**
- Implication dans **les dispositifs d’insertion** mis en place sur le territoire.

CONCLUSION

Il est une évidence que les attentes telles que formulées par la Collectivité ne trouveront pas immédiatement réponse dans le cadre formel des Conventions d'Utilité Sociale.

En revanche, la C.U.S est une opportunité, pour la Collectivité, d'engagement d'un dialogue qui devra s'inscrire, au-delà de la C.U.S, dans un cadre partenarial qui reste à formaliser sur notre territoire. C'est l'enjeu de la présente note remise aux bailleurs.

C'est parce que la collectivité souhaite que les bailleurs restent des acteurs de l'habitat pleinement ancrés sur le territoire et mobilisés au service des populations modestes qu'elle a souhaité s'inscrire dans **une démarche globale** prenant en compte **l'ensemble des dimensions du logement social** au-delà des seuls indicateurs de la C.U.S.

La démarche de dialogue sur l'ensemble des points énoncés **devra nécessairement s'inscrire dans la durée.**

Enfin, l'ensemble des données collectées à l'occasion de l'élaboration des C.U.S, et au-delà dans leur mise en œuvre, alimentera utilement **l'Observatoire de l'Habitat** mis en place par la Communauté Urbaine d'Arras qui doit être **un outil d'analyse partagée du contexte local de l'habitat.**